

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА

А. Л. Шаповалов
М. В. Гринчак
К. В. Кузьмичова

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

для виконання лабораторних робіт

««Інформаційні технології управління роботою з клієнтами»

*CRM-система Quick Sales Expert:
настройка і технологія роботи*

з дисциплін

**« Інформаційні системи і технології на підприємстві»,
«Інформаційні технології в підприємствах туристської індустрії»**

*(для студентів 4 курсу спеціальності 6.050400 - «Туризм і готельне
господарство»)*

ХАРКІВ—ХНАМГ— 2008

Методичні вказівки для виконання лабораторних робіт «Інформаційні технології управління роботою з клієнтами». *CRM-система Quick Sales Expert: настройка і технологія роботи* з дисциплін «Інформаційні системи і технології на підприємстві», «Інформаційні технології в підприємствах туристської індустрії», (для студентів 4 курсу спец. 6.050400 - «Туризм і готельне господарство»). / Укл.: Шаповалов А. Л., Гринчак М. В., Кузьмичова К.В. - Харків: ХНАМГ, 2008. - 31с.

Укладачі: А. Л. Шаповалов
М. В. Гринчак
К. В. Кузьмичова

Рецензент: канд. техн. наук, доцент В. А. Лелюк

Рекомендовано кафедрою прикладної математики і інформаційних технологій,
протокол № 9 від 1 лютого 2008 р.

Вступ

CRM (Customer Relationship Management – Керування взаєминами з клієнтами) - це спрямована на побудову стійкого бізнесу концепція і бізнес- стратегія, ядром якого є "клієнто-орієнтований" підхід.

CRM системи стали потрібні на висококонкурентному ринку, де у фокусі стоїть **клієнт**. Головне завдання CRM систем - підвищення ефективності бізнес- процесів, зосереджених у "**фронт-офісі**", спрямованих на **залучення і утримання** клієнтів – у маркетингу, продажах, сервісі й обслуговуванні, незалежно від каналу, через який відбувається контакт з клієнтом.

На рівні технологій CRM - це набір додатків, пов'язаних єдиною бізнес- логікою і інтегрованих в інформаційне середовище на основі єдиної бази даних. Спеціальне програмне забезпечення дозволяє провести автоматизацію відповідних бізнес-процесів у маркетингу, продажах й обслуговуванні. Як результат, компанія може звернутися до "потрібного" замовника в "правильний" момент часу з найбільш ефективною пропозицією і по найбільш зручному замовникові каналу взаємодії. З погляду керування бізнесом - ефект від впровадження CRM проявляється в тому, що процес ухвалення рішення за рахунок автоматизації переноситься на більш низький рівень й уніфікується. За рахунок цього підвищується швидкість реакції на запити, росте швидкість обороту засобів і знижуються витрати.

Нарешті, CRM включає в себе ідеологію і технології створення **історії** взаємин клієнта й фірми, що дозволяє більш чітко планувати бізнес і підвищувати його стійкість.

Quick Sales - це система технологій CRM, що допоможе Вам організувати ефективну роботу з клієнтами й успішно продавати товар (послуги). Користувачі Quick Sales - це в першу чергу менеджери з продаж, а також інші співробітники, які працюють безпосередньо з клієнтами або хочуть оцінити ефективність проведення продажів.

Ви повинні вивчити , як в Quick Sales:
<ul style="list-style-type: none">• вводити й зберігати дані про клієнтів,• проводити пошук даних по клієнтах,• вести роботу з клієнтами,• організовувати масове розсилання інформації клієнтам,• автоматично оформляти рахунки й накладні,• одержувати звіти й проводити аналіз..

Керування процесом продажів

Успішний бізнес жадає від менеджера постійної уваги до клієнтів і партнерів, ретельного планування продажів і підготовки партнерських договорів. Жоден потенційний покупець або партнер не повинен загубитися. Бажано, щоб жодна розмова з покупцем не забулася, жодна обіцянка не залишилася невиконаною, оскільки будь-яка помилка, навіть сама дрібна, може зіпсувати враження про продавця, його ділові якості й надійність.

Найбільш зручним і надійним способом зберігання інформації про покупців і партнерів, є **електронна база даних**. Такий спосіб дозволяє зберігати відомості про тисячі клієнтів. Незалежно від обсягу електронної бази даних пошук інформації в ній здійснюється швидко й ефективно.

В системі **Quick Sales** відомості про клієнта зберігаються у спеціальній **картці** компанії. У ній утримуються назва фірми і її адреса, напрямок діяльності, імена й прізвища співробітників, з яким можна підтримувати контакт, їхні телефони й електронні адреси.

Крім того, в картці компанії зберігається:

- інформація про всі контакти з клієнтом і всі проведені заходи. Ви завжди можете довідатися, чим цікавиться клієнт, які товари йому пропонувалися, що було куплено;
- інформація про всі заплановані заходи з клієнтом;
- дата реєстрації, куратор компанії (співробітник, особисто відповідальний за роботу з клієнтом), джерело, з якого клієнт довідався про вашу компанію, та інша інформація, необхідна для оцінки ефективності маркетингових заходів.

При роботі з клієнтами часто потрібно згрупувати їх за однією або декількома важливими ознаками. Наприклад, клієнти, які цікавляться певним товаром або **групою** товарів, або клієнти – учасники певного маркетингового заходу.

Система Quick Sales дозволяє створювати й вести **різні групи** клієнтів. За допомогою груп можна спростити планування однотипних або масових заходів, а також проводити оцінку ефективності маркетингових заходів.

Відомості, занесені в картку, залишаються марними для Вашої діяльності, якщо Ви не зможете швидко знайти потрібну інформацію. Система Quick Sales надає потужний механізм **пошуку** карток.

При пошуку карток можна використати інформацію про проданий клієнтові товар, про групи, у які він включений, і про ув'язаних з ним угодах.

Поняття угоди

Усякі взаємини з клієнтом з певною метою називаються в системі Quick Sales **угодою**. Найбільш типовою метою угоди є продаж клієнту певного товару або **послуги**.

Всі ділові контакти з клієнтом оформлюються як заходи в рамках однієї з угод. Такий підхід дозволяє користувачам системи чіткіше бачити кінцеву мету проведених заходів, проводити більш ефективно керування процесом продажів, а також більш точно оцінювати ефективність проведених заходів.

Навіть якщо все закінчилося відмовою клієнта після першого вашого дзвінка, бажано оформити цей дзвінок як угоду, вказавши причину відмови. Збережені в базі дані відомості допоможуть вам ефективніше планувати свої дії в майбутньому.

Проведення угоди, незалежно від її конкретної мети, звичайно припускає виконання певної послідовності дій (заходів). Вони можуть бути розбиті на кі-

лька етапів. **Типовими етапами для угод, метою яких є продаж, є залучення покупця, демонстрація товару й власне купівля-продаж.**

По кожній угоді в системі зберігається детальна інформація про тип угоди, її причини й результати. Це забезпечує широкі можливості для аналізу.

Планування заходів

Здійснення будь-якої угоди припускає **планування й проведення певної роботи** з клієнтом. Система Quick Sales дозволяє планувати конкретні заходи й контролювати їх виконання. Ви легко можете одержати список заходів, які планується виконати з певним клієнтом; список заходів, запланованих на певний період часу; список заходів, виконаних певним співробітником і т.п.

Реєстрація документів і платежів

Quick Sales дозволяє вам зареєструвати документи, якими супроводжується угода. Ви можете вказати **номер рахунку, накладної й рахунку-фактури**, а також дати їх виписки.

Quick Sales дозволяє враховувати продані товари/послуги й отримані платежі. Система дозволяє проводити реєстрацію проданих товарів, у тому числі товарів, проданих через дилерів або дистриб'юторів.

Відомості про результати угоди

При завершенні угоди в систему заносяться відомості про її результат. При відмові клієнта від угоди (від покупки) вказується детальна причина, з якої клієнт відмовився. Ця інформація необхідна для розробки заходів щодо підвищення ефективності продажів.

Керування угодами

Система Quick Sales надає керівництву компанії більші можливості моніторингу й керування угодами й об'єктивним контролем діяльності кожного співробітника.

Система зберігає інформацію про всі проведені й заплановані заходи. В кожного заходу є відповідальний виконавець, у кожного клієнта й кожної окремої угоди є **куратор**. Завдяки цьому система дозволяє керівникові максимально об'єктивно оцінити особистий внесок співробітників, ефективно планувати й контролювати їх діяльність.

За допомогою системи **керівник** може перерозподілити між співробітниками плановані заходи, оцінити інтенсивність заходів щодо роботи з окремими клієнтами, контролювати тривалість угод та багато інших показників ефективності роботи співробітників.

Аналіз ефективності заходів маркетингу

За допомогою системи Quick Sales ви легко відповісте на кожне з наступних запитань.

- Яка ефективність різних маркетингових заходів?
- Яка частка продажів полягає на той або інший канал просування?
- Яке співвідношення між вкладеними в рекламу засобами й отриманим доходом?

Система надає користувачеві можливість у режимі реального часу формувати **безліч зведених і деталізованих звітів** у вартісному й кількісному вираженні в різних розрізах: товарів і товарних груп, регіонів і галузевих сегментів, каналів просування, кураторів (менеджерів з продаж) і т.д. Звіти можуть бути подані як у вигляді таблиць, так й у графічній формі, у вигляді діаграм.

Для додаткового аналізу або друку даних з таблиць з узагальненою й детальною інформацією їх можна експортувати **в текстовий файл** або безпосередньо в програму **Microsoft Excel**.

Звіти можуть використовуватися не тільки для аналізу маркетингової інформації, але й для одержання інформації, необхідної для розрахунку комісійних й інших винагород, а також для аналізу дебіторської заборгованості й контролю правильності внесення інформації.

Система може бути легко настроєна для використання в компаніях, які працюють у **різних секторах ринку**.

1. Основні відомості й поняття

Quick Sales - це CRM (Customer Relationship Management) система, призначена для керування взаємодією з клієнтами.

Функції Quick Sales:

Quick Sales забезпечує вирішення наступних завдань:

- ведення клієнтської бази даних,
- планування і виконання роботи з клієнтом,
- контроль роботи менеджерів з продаж,
- одержання аналітичних звітів.

Система Quick Sales повністю інтегрована з ІС.

1. Термінологія Quick Sales

Для того, щоб зрозуміти принципи роботи із системою, не потрібне вивчення спеціальної термінології. У системі в основному використовуються прийняті в роботі менеджерів слова - клієнт (покупець), продавець, реквізити, договори й т.д.:

- картка клієнта (компанії),
- робота (угода),
- план,
- замітка,
- група,
- пакет.

Картка клієнта



Карткою клієнта (компанії) у системі Quick Sales називається вся інформація про клієнта й роботу з ним.

У картці утримуються:

- назва фірми і її адреса,

- напрямок діяльності,
- імена й прізвища співробітників, з якими можна підтримувати контакт,
- телефони й електронні адреси контактних осіб.

Крім того, в картці компанії зберігається:

- інформація про всі контакти із клієнтом і всіх проведених з ним роботах (угодах),
- інформація про всі заплановані справи,
- дата реєстрації компанії, прізвище куратора компанії (співробітника, особисто відповідального за роботу з клієнтом), джерело, з якого клієнт довідався про Вашу компанію, і т.д.

Робота (угода)



Взаємини з клієнтом з певною метою називаються у системі Quick Sales **роботою** (або угодою).

Найбільш типовими метами роботи є:

- продаж клієнту певного товару або **послуги**,
- укладання договорів.

По кожній роботі в системі зберігається детальна інформація про тип роботи, її початок, закінчення, суму продажу, дату відвантаження товару й т.д.

Проведення роботи, незалежно від її конкретної мети, звичайно припускає виконання певної послідовності більш дрібних дій – етапів угоди. Типовими етапами для угод, метою яких є продаж, є **залучення покупця, демонстрація товару й власне продаж**.

Слід відзначити, що навіть якщо все закінчилося відмовою клієнта після першого Вашого дзвінка, бажано оформити цей дзвінок як роботу, указавши причину відмови на початковому етапі (звичайно це етап «Ініціювання інтересу»). Збережені в базі дані відомості допоможуть Вам ефективніше планувати свої дії надалі, а Вашої компанії оцінювати роботу своїх співробітників і відділів.

План



Всі види взаємодії з клієнтом з метою укладання угоди називаються в Quick Sales **планами** (діями).

Приклади планованих справ: проведення рекламних акцій, організація зустрічей із клієнтами, відвідування виставок, проведення демонстрацій системи, розсилання рекламних матеріалів, дзвінки клієнту й т.д.

Система Quick Sales автоматизує планування конкретних справ і надає зручний апарат для контролю їх виконання.

Інформація про проведені раніше справи, що зберігається в базі даних, дає можливість іншим користувачам знайомити з історією взаємодії з клієнтом, проводити аналіз діяльності менеджерів і т.п.



Замітка

Ваші «пам'ятки» по ходу роботи в системі Quick Sales називаються замітками. Наприклад, це можуть бути будь-які Ваші записи про хід роботи з клієнтом (проблеми, удачі, дзвінки й т.п.), які Ви хотіли б зафіксувати.

Групи

При роботі з клієнтами часто буває потрібно згрупувати їх по одному або декільких важливих ознаках. Наприклад, клієнти, що цікавляться певним товаром або групою товарів, або клієнти - учасники однієї виставки. Система Quick Sales дозволяє створювати й вести різні групи клієнтів. За допомогою груп можна спростити планування однотипних або масових заходів, а також проводити оцінку ефективності проведених дій. Отже

Групою в Quick Sales називається набір (група) компаній, які об'єднуються за певною ознакою з метою одночасного проведення різних операцій (наприклад: відсилення листів, планування, експорт і т.д.)



Групи в системі Quick Sales діляться на:

- «Загальні групи» – формуються Адміністратором системи й можуть змінюватися теж тільки Адміністратором. Загальні групи доступні всім користувачам.
- «Особисті групи» - формуються особисто кожним користувачем і тільки йому й доступні.

Приклади груп: «важливі клієнти», «бюджетні організації», «потенційні клієнти».

Пакети



Пакетом у системі Quick Sales називається **група інформаційних матеріалів, зібрана в один електронний лист і призначена для відправлення контактним особам компаній.**

Використання пакетів у системі Quick Sales дозволяє:

- забезпечити швидке доведення великого обсягу інформації до безлічі адресатів,
- істотно підвищити ефективність електронної пошти як інструмента проведення рекламних і маркетингових заходів.

В якості інформаційних матеріалів можуть виступати різні прайс-листи, демонстраційні версії програм, рекламні буклети, довідкові матеріали й т.п.

РОБОТА № 1. Запуск і налагодження системи QS (2год.)

ЗАВДАННЯ:

1. Переглянути *відеоролик* про систему QS.
2. Виконати запуск і всі основні налагодження програми для своєї умовної фірми (діяльності) по описі нижче.
3. *Зберегти файл своєї бази в окремій папці.*

Запуск програми :

! 1. Запустити оболонку бази даних з робочої папки :

/FB/bin/fb/guard.exe

!! 2. Потім з основної папки запустити файл: *qs.exe*

Для початку проведення налагодження необхідно увійти в систему під ім'ям «Адміністратор» без пароля.

1. Налаштування системи

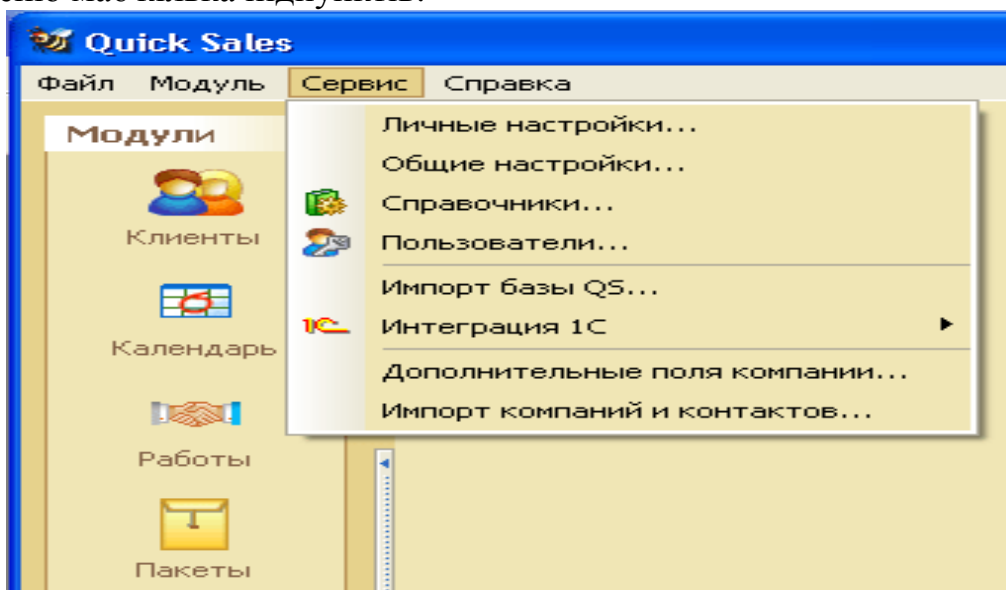
У цьому розділі описані всі настройки, які необхідні, щоб підготувати систему Quick Sales до роботи.

Робота з налаштування складається з наступних кроків:

- виконати загальні настройки системи (SMTP-сервера, **основна й додаткова валюта**, правила набору номера, **курс долара** й т.д.),
- **настроїти довідники системи** (продукти/послуги, джерела, регіони/міста, статуси клієнтів і т.д.),
- **сформуванати список підрозділів компанії, її співробітників,**
- **призначити співробітникам права доступу.**

1. Меню «Сервіс»

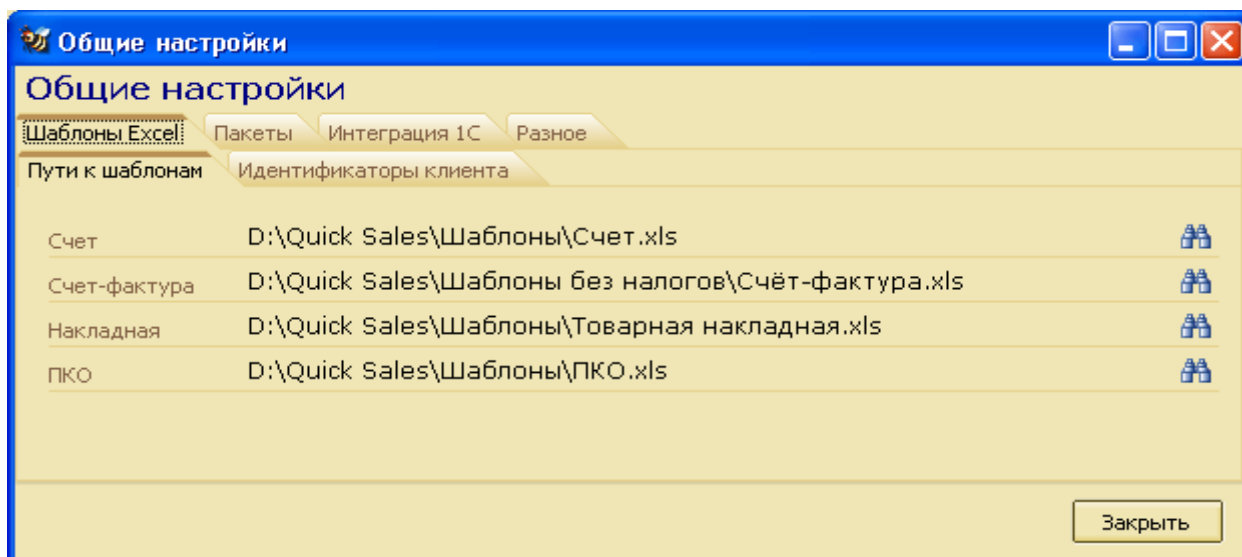
Всі настройки системи виконують у пункті «**Сервіс**» головного меню системи. Меню має кілька підпунктів:



Перший пункт меню «**Особисті настройки**» доступний всім користувачам. Інші пункти меню «Сервіс» доступні тільки *Адміністраторові* системи.

2. Загальні настройки

При звертанні до пункту меню «Загальні настройки» викликається наступне вікно:



Як можна бачити з малюнка, у вікні є чотири закладки:

- «Шаблоны Excel», «Пакеты», «Интеграция 1С», «Разное».

Адміністратор до роботи користувачів у системі обов'язково повинен налаштувати параметри, зазначені на цих закладках.

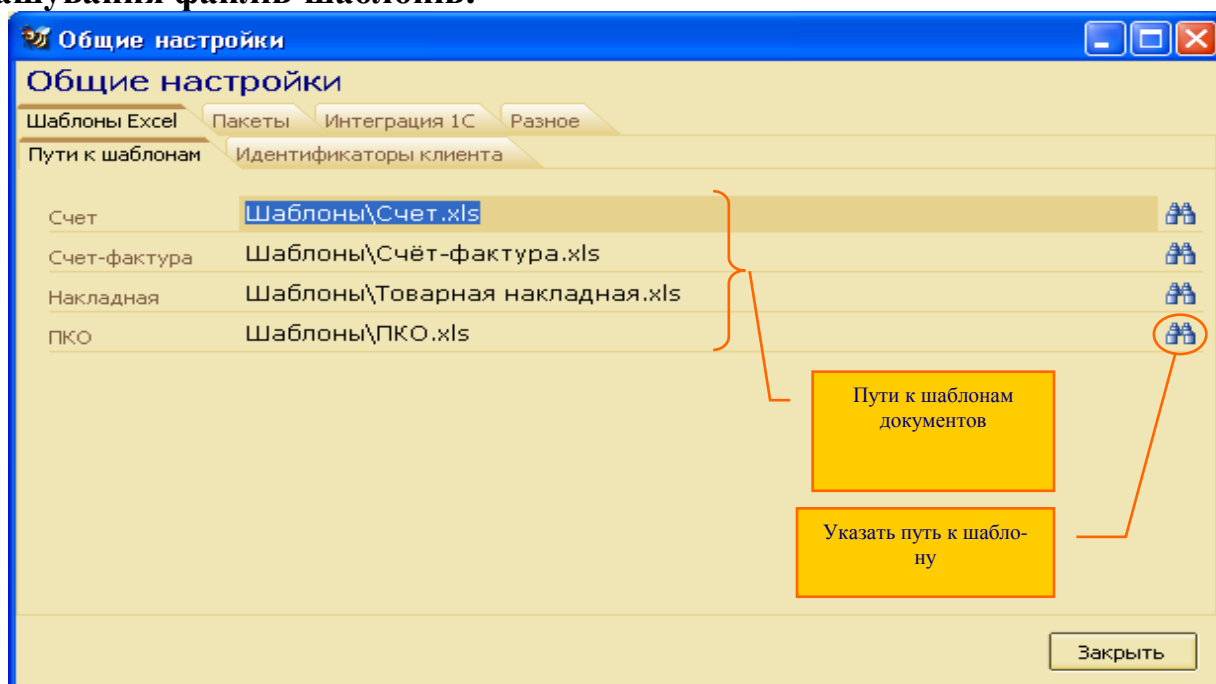
Шаблоны Excel:

В Quick Sales надається можливість печатки платіжних документів. Для цього разом із системою (у форматі MS Excel) поставляються чотири шаблони:

- рахунок,
- рахунок-фактура,
- товарна накладна,
- касовий–касовий-прибутково-касовий ордер.

Для налагодження системи на роботу з цими шаблонами призначається закладка «Шаблоны Excel», що ділиться на два інших: «Шляхи до шаблонів» й «Ідентифікатори клієнта».

Закладка «Шляху до шаблонів» використовується для вказівки розташування файлів-шаблонів:



Шаблони перебувають у папках «Шаблони» й «Шаблони без податків» у тому каталозі, куди встановили систему Quick Sales. .



Дії Адміністратора: Адміністраторові потрібно вказати на закладці «Шляху до Шаблонів» шлях до каталогу, де зберігаються шаблони.

На закладці «Ідентифікатори клієнта» перераховані всі ідентифікатори, які використовуються при формуванні платіжних документів по шаблонах.

!!ЗМІНЮВАТИ НЕ ТРЕБА!!

Закладка «Різне»

На цій закладці виконують наступні дії:

- налагодження основної і додаткової валюти, (ГРН)
- вибір основної валюти довідника «Продукти»,
- вказівка ознак продукту, - **!залишити**
- вказівка курсу валюти, -
- налагодження правил набору номера. **! Не треба**

Закладка виглядає так:



Дії Адміністратора: Адміністратор повинен ввести значення відповідно до назви полей або залишити пропоновані системою значення за замовчуванням.

Пояснення до призначення полей:

Група «Ознаки продукту». На закладці є два поля для призначення ознак продукту. За замовчуванням, це «Навчальна» (мається на увазі демо-версія програмного продукту) і «Upgrade» (оновлена версія). Ознаки продукту можуть бути будь-якими іншими й використовуватися за Вашим розсудом.

Наприклад, **Ви ввели ознаку «Опт» й «Роздріб».**

Тоді в **картці клієнта** на закладці «Продукти й Послуги» з'являться саме ці ознаки:

Група «Фіксований курс». Курс використовується для перерахування вартості проданих продуктів з однієї валюти в іншу. Курс, уведений у загальних настройках, поширюється на всю систему в цілому й користувачам не доступний для зміни. Важливо, щоб *Адміністратор* вчасно реагував на коливання курсу й корегував його значення.

3. Налаштування довідників

Пункт «Довідники» призначений для налаштування довідників Quick Sales.

У Quick Sales існує 12 довідників:

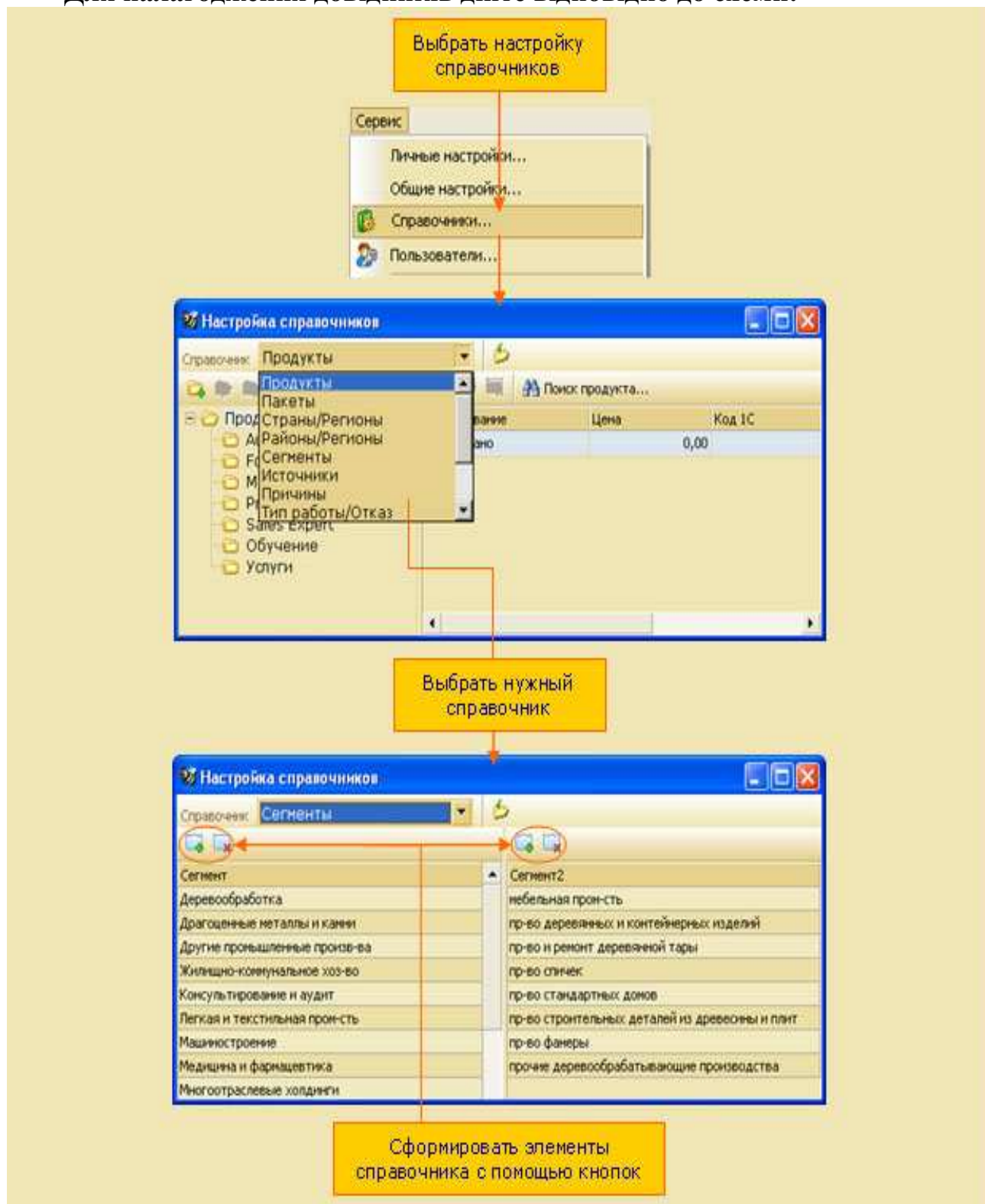
- «Продукти»,
- «Пакети»,
- «Країни/Регіони»,
- «Райони/Регіони»,
- «Сегменти»,
- «Джерела»,
- «Причини»,
- «Тип роботи/Відмова»,
- «Типи заміток»,
- «Етапи угод»,
- «Категорії контактних осіб»,
- «Статуси клієнтів».

Довідники дозволяють сформувати значення всіх списків, що розкриваються, у системі. Наприклад, коли користувач розкриває список «Продукти» і вибирає **товар «Quick Sales Expert 1.5»**, то **«Quick Sales Expert 1.5»** є елементом довідника «Продукти».



Завдання Адміністратора - переглянути вміст всіх довідників та, виходячи із специфіки роботи компанії, ввести зміни або доповнення в дані, які зберігаються в довідниках.

Всі довідники в системі, настроєні за замовчуванням, **ВАМИ** повинні бути обов'язково настроєні відповідно до профілю роботи Вашої компанії.
Для налагодження довідників дійте відповідно до схеми:



У всіх довідниках використовуються однакові кнопки для роботи з елементами:

- додати новий елемент (клавіша «Insert»),

- видалити (клавіша «Delete»),

- змінити (подвійний щиклик миші на потрібному елементі).

Завдання: Виконайте налагодження усіх зазначених нижче **довідників**, використовуючи докладне **«Керівництво користувача системи»**

Далі перераховані всі довідники системи з описом їх призначення.

Довідник «Продукти»/Загальні зауваження

Довідник «Продукти» - це дуже важливий довідник. Він повинен містити список всіх реалізованих Вашою компанією товарів і **послуг**. Саме продукти, перераховані в цьому довіднику, будуть пропонуватися користувачам для вибору при проведенні продажу.




Дії Адміністратора:

- **Адміністратор повинен ввести повний список продуктів компанії й задати їх ціну.**
- **При зміні ціни на продукт корегування ціни повинно бути виконане Адміністратором саме в цьому довіднику.**



Будьте уважні при зміні груп і продуктів, тому що всі зроблені зміни в довіднику приймаються негайно. Скасувати їх не можна!


Довідник «Продукти»/Введення нової групи

Для додавання нової групи/підгрупи натисніть кнопку . У віконці, що відкрилося, введіть назву групи/підгрупи:


Якщо кнопка була натиснута на кореневій групі «Продукти», то нова група буде групою першого рівня. При натисканні кнопки на групах іншого рівня, у довідник будуть вводитися вкладені групи наступного рівня. Число вкладених груп (підгруп) практично необмежене. При цьому в будь-якій підгрупі можуть бути свої продукти.

Групи/підгрупи впорядковуються за алфавітом при наступному відкритті довідника.

Довідник «Продукти»/Зміна групи

Для редагування групи будь-якого рівня виберіть її та натисніть кнопку . Другий шлях - просто два рази клацніть мишкою на групу/підгрупу. Відкриється вікно, в якому можна задати нове ім'я групи/підгрупи.


Довідник «Продукти»/Видалення групи

Для видалення групи виберіть її та натисніть кнопку  або клавішу «Delete». При цьому якщо в групі є вкладені підгрупи, то видаляти верхню групу можна тільки після видалення всіх його підгруп, починаючи з самої молодшої. Якщо група/підгрупа не містить продуктів, то вона вийде одразу після підтвердження. Інакше вікно підтвердження буде іншим:

Система Quick Sales не дозволяє видаляти продукти «у нікуди». Дозволяється тільки перенести їх в іншу групу. Можна, наприклад, завести спеціальну групу **«_не використати»**, куди будуть заноситися непотрібні продукти. Натисніть у вікні підтвердження **«Так»** для перенесення продуктів в іншу групу, **«Ні»** - для скасування видалення. Після натискання **«Так»** розкриється вікно, в якому необхідно вибрати групу:

Після вибору групи натисніть «ОК». Всі продукти непотрібної Вам групи будуть вміщені сюди, а група буде вилучена. Відновити вилучену групу неможливо.


Довідник «Продукти»/Введення нового продукту

Для додавання нового продукту виділіть групу, який буде належати продукту, і натисніть кнопку .


У вікні необхідно виконати наступне:

- ввести назву продукту,
- указати його ціну у валюті, використовуваної для продуктів,
- відзначити прапорець ☐ **Услуга**, якщо новий продукт є послугою,
- увести коментар до продукту (якщо потрібно),
- нажати «ОК» для додавання нового продукту в довідник.

Довідник «Продукти»/Зміна продукту

Для зміни продукту досить двічі клацнути мишкою на ньому або натиснути кнопку «Змінити» . Відкриється вікно, аналогічне вікну додавання нового продукту. Внесіть зміни й натисніть «ОК».

Довідник «Продукти»/Видалення продукту

Для видалення продукту виберіть його й натисніть кнопку . Якщо видається продукт, що, ще не брав участь в угодах із клієнтами, то з'явиться вікно підтвердження. Натисніть «Так» для видалення продукту, «Ні» - для скасування.

Якщо продукт брав участь в угодах (був проданий або запланований до продажу), то система не дозволить видалити такий продукт.

Такі продукти можна тільки перенести в іншу групу (наприклад, «_не використовувати»). Переміщення продукту здійснюється шляхом «захоплення» його лівою кнопкою миші й перетаскуванням на потрібну групу ліворуч.

Довідник «Пакети»

Довідник призначений для формування інформаційних матеріалів, що розсилають клієнтам по електронній пошті. Це можуть бути різні прайс-листи, описи товарів, шаблони договорів, демонстраційні версії програм й ін.



Працювати з довідником «Пакети» Адміністратор повинен мати можливість не тільки в момент установки системи, але й щоразу, коли треба сформувати нові пакети для відсилання.

Завдання: Додайте : Група й назва: прайс-листи, описи послуг, шаблони договорів, демонстрації

Довідник має 3 рівні:

- «Група» - назви типів інформаційних матеріалів, наприклад, «демо-версії»,
- «Назва» - ім'я інформаційного матеріалу,
- «Файли» - посилання на файли інформаційних матеріалів (програми, документи та інше), що відсилають разом з листом. Один матеріал може складатися з декількох файлів, наприклад, багатотомні архіви.





Дії Адміністратора: Сформуйте список матеріалів, що розсилають, за допомогою кнопок «Додати» , «Видалити»  і натисніть «ОК».

Довідник Країни/Регіони

Дворівневий довідник містить перелік країн і регіонів (областей) у країні. Елементи довідника використовуються при вказівці місця розташування клієнтів.



Дії Адміністратора: Як правило, довідник не вимагає зміни. Але якщо Ви врахуєте потрібним, то можете змінити інформацію, використовуючи кнопки «Додати» , «Видалити»  на панелі інструментів.



Довідник Сегменти

Довідник містить перелік сегментів ринку. Він використовується при позначенні **області діяльності**, у якій працює клієнт.

Довідник має 2 рівні:

- «Сегмент» - містить назву області виробничої діяльності,
- «Сегмент2» - деталізує перший рівень.



Дії Адміністратора: можете змінити інформацію, використовуючи клавіші «Додати» , «Видалити»  на панелі інструментів.



Довідник Джерела

Довідник містить список інформаційних джерел, з яких клієнт міг довідатися про Вашу компанію (**реклама в ЗМІ, Інтернеті; виставки; конференції й т.д.**). Даний довідник дозволяє виявляти найбільш ефективні рекламні заходи.

Довідник має 2 рівні:

- «Джерело» - сфери діяльності, завдяки яким поширюється інформація,
- «Джерело2» - конкретні заходи/події в поданій сфері.





Дії Адміністратора: Сформуйте або доповніть список джерел відповідно до діяльності Вашої компанії (використайте клавіші «Додати» , «Видалити»  на панелі інструментів).

Справочник Причини:

Довідник містить список причин, завдяки яким могли виникнути нові угоди із клієнтами.

При укладенні нової угоди користувач системи буде вказувати причину її виникнення за допомогою списку, сформованого з елементів цього довідника.






Дії Адміністратора: Сформуйте або доповніть список причин відповідно до діяльності Вашої компанії (використайте клавіші «Додати» , «Видалити»  на панелі інструментів).

Справочник Тип роботи/Відмова:

У довіднику перебувають:



- типи угод із клієнтами (наприклад, «продаж», «партнерство» й ін.),
- перелік можливих причин відмови клієнта від угоди.

Тип угоди вказується співробітником при додаванні нової роботи із клієнтом. А причина відмови - у випадку завершення угоди невдачею. При цьому причини відмови залежать від типу угоди.

 Дії Адміністратора: Заповнений за замовчуванням довідник підходить для більшості випадків. Проте, Ви можете його змінити або доповнити (використайте для цього клавіші «Додати» , «Видалити»  на панелі інструментів).

Довідник Типи заміток:

Довідник містить перелік можливих типів заміток у системі. Він використовується користувачами для ведення історії робіт із клієнтом і для планування своєї діяльності.



Дії Адміністратора: Змініте або доповніть довідник, виходячи з особливостей роботи вашої компанії (використайте клавіші «Додати» , «Видалити»  на панелі інструментів).

Довідник Етапи угод:

Довідник містить перелік можливих етапів роботи із клієнтом і використовується користувачами для дроблення роботи на більш дрібні етапи.




Як правило, робота (угода) складається з 3-х основних етапів:

- «Ініціювання інтересу» у клієнта,
- «Демонстрація» продукту, що продається,
- «Висновок угоди».

Дії Адміністратора: Змініте або доповніть довідник, виходячи з особливостей роботи вашої компанії (використайте клавіші «Додати» , «Видалити»  на панелі інструментів).




Довідник Категорії контактних осіб:

Довідник призначений для можливості включення контактних осіб компанії в які-небудь категорії. Наприклад, «важливі особи», «перші», «другі» (особи) і ін.

 Дії Адміністратора: Сформууйте категорії контактних осіб, які підходять для Вашої компанії (використайте клавіші «Додати» , «Видалити»  на панелі інструментів).


Довідник Статуси клієнтів:

Довідник містить перелік статусів клієнтів. Використовується користувачами для оцінки про статус компанії (клієнта), дозволяючи вести більш повну інформацію клієнтів, робити швидке сортування потрібних клієнтів і т.п. За замовчуванням у довіднику сформовано 5 статусів по зростанню важливості (цього досить для більшості випадків):

 Дії Адміністратора: Заповнений за замовчуванням довідник підходить для багатьох компаній, проте, Ви можете його змінити або доповнити (використайте для цього клавіші «Додати» , «Видалити»  на панелі інструментів).

4. Налагодження користувачів й їхніх прав

Пункт призначений для настройки списку користувачів і прав користувачів.

Для налагодження списку користувачів й їх прав виберіть пункт  Пользователи... у головному меню «Сервіс».

Виконаєте налагодження відповідно до опису в «Керівництві користувача».

Введення нових користувачів, зміна існуючих користувачів й їх прав здійснюється в режимі «Користувачі».

У режимі «Права» (натиснута кнопка **Права**) виконується тільки перегляд прав користувачів системи.

Всі користувачі в системі розподіляються по належності до відділів. Права для поточного користувача наведені у вигляді дерева з декількома кореневими галузями. Для роботи з відділами, користувачами й правами призначені кнопки вікна:




Далі будуть окремо розглянуті налагодження роботи з відділами, з користувачами й правами користувачів.

Робота з відділами

Перед введенням користувачів у систему необхідно спочатку сформувати список підрозділів (будь-яких структурних одиниць Вашої компанії – відділів, секторів, груп), які будуть працювати з Quick Sales. (Уведіть 2-3 відділів)

Зауваження. Далі для простоти буде використатися термін «Відділ».


Розподіл на відділи (групи) дозволяє Адміністраторові ефективно працювати з більшим числом користувачів. Зрозуміло, що права відділу «Адміністрація» й «Відділу продажів» можуть розрізнятися. А всередині відділу права, швидше за все, будуть однаковими. Тому всім користувачам одного відділу можна призначити однакові права.


 **Дії Адміністратора:** Адміністратор повинен описати всі підрозділи (відділи, сектори, групи) компанії, які будуть використати систему Quick Sales.


Робота з користувачами


Всі роботи з користувачами здійснюються в рамках виділеного відділу.


 **Дії Адміністратора:** Адміністратор повинен увести всіх користувачів у список. (для навчальних цілей уведіть - 2-3 чол.)


Для додавання нового користувача необхідно натиснути кнопку «Новий користувач» . У вікні, що відкрилося, введіть прізвище співробітника, його електронну адресу (можна змінити в «Особистих налаштуваннях») і натисніть «ОК»:

Кнопкою «Змінити дані користувача»  Ви завжди можете змінити введене ім'я й e-mail адресу користувача.

Видалити обраного користувача можна за допомогою кнопки «Видалити користувача» . Користувач буде вилучений тільки після підтвердження.





Призначення пароля новому користувачеві або зміна існуючого пароля здійснюється кнопкою «Призначити пароль користувачеві» . У вікні, що відкрилося, введіть новий пароль і натисніть «ОК». Для видалення пароля нічого не вводьте у вікні, а просто натисніть «ОК».




 **Не забувайте проінформувати користувача про зміну його пароля!**


Якщо необхідно перевести користувача в інший відділ, натисніть кнопку «Змінити відділ у користувача» .


Робота із правами користувачів

Права доступу призначаються користувачам у дереві прав шляхом установки ☒ або скидання ☐ прапорців. **!!!ПОСТАВТЕ СКРИЗЬ ☒**

У дереві є кілька кореневих гілок . Кожну гілку можна повністю розгорнути або згорнути кнопкою . В обраній гілці можна встановити всі прапорці кнопкою «Призначити усі права»  або скинути за допомогою кнопки «Зняти усі права» .

 Дія кнопок «Запам'ятати права користувача»  й «Установити нові права»  аналогічно кнопкам «Копіювати» й «Вставити» у будь-якому текстовому редакторі. Ці кнопки зручно використати при призначенні користувачам однакових прав. При цьому копіюються й замінюються права не по одній гілці, а по всьому дереву прав відразу.

 **Дії Адміністратора:** Адміністратор повинен описати права кожного користувача.

 **Рекомендації із призначення прав користувачам**

- Для навчального варіанта доцільно відкрити доступ до всіх пунктів.

5. Особисті налаштування

Кожен користувач самостійно може налаштувати:

- особистий пароль на вхід у систему,
- особисту електронну адресу,
- прапорець оповіщення невиконаних планів,
- прапорець оповіщення днів народжень контактних осіб.

Особисті настройки користувач може змінити в будь-який момент своєї роботи в Quick Sales. Настроювання починають діяти відразу ж після їх уведення або зміни.

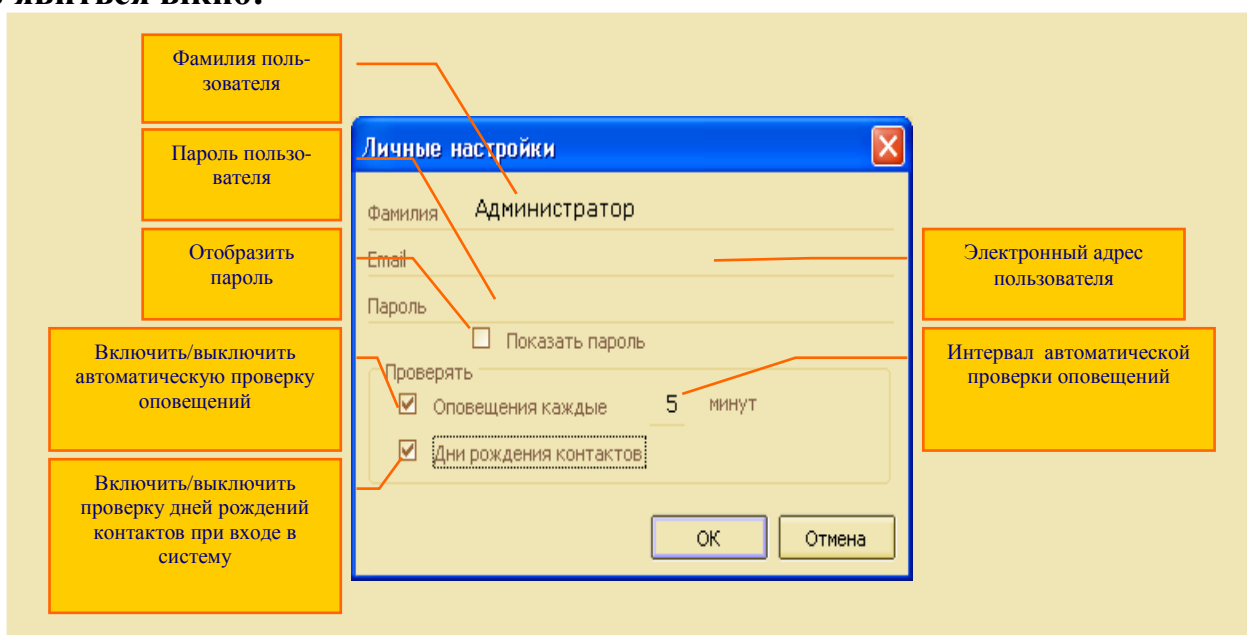
Порядок роботи з настройками:

Для завдання (або зміни) особистих настроювань варто увійти в систему під своїм ім'ям.

- У меню «Сервіс» вибрати пункт «Особисті настройки...» - відкриється вікно підтвердження ідентифікації.

- **Якщо у вас немає пароля, то варто відразу ж натиснути «ОК».** Якщо пароль у Вас є, то його варто ввести й потім натиснути «ОК».

Система перевірить Ваш пароль. **Якщо перевірка пройде успішно, то з'явиться вікно:**



У цьому вікні Ви можете:

- У полі «Пароль» - задати або змінити свій пароль. Пароль відображається в схованому виді символами «*». Щоб зробити його відображенням, установіть прапорець ☐ Показать пароль. При вході в систему пароль необхідно набирати в тому ж регістрі й мові, що й при призначенні пароля.
- У поле «Email» - указати свою електронну адресу, що буде використуватися як зворотній при розсиланні різних електронних матеріалів.
- Установити прапорець ☒ Оповещения каждые для того, щоб автоматично одержувати оповіщення про невиконані плани через зазначений термін часу. Докладніше про призначення оповіщень див. **Інструкцію користувача.**
- Установити прапорець ☒ Дни рождения контактов для того, щоб при вході в систему автоматично одержувати список Ваших контактних осіб, у яких сьогодні день народження.

Для прийняття змін і закриття вікна натиснути кнопку «ОК».



! Після виконання всіх установок -- Вийти із програми!

Робота № 2 Основи роботи із системою (4-години)

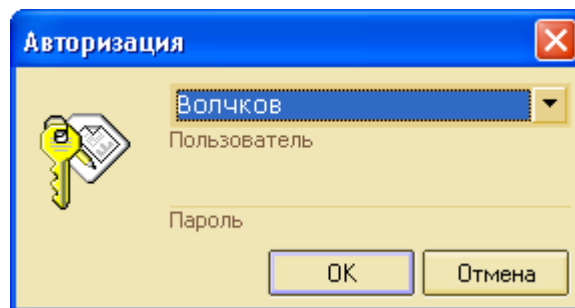
Щоб швидко зорієнтуватися в роботі будь-якої системи, розумно спочатку просто запустити її та подивитися на її організацію, не вдаючись в деталі. Тому запустити Quick Sales і подивитися на систему в цілому - як вона зовні влаштована і як з нею можна працювати.

Крім того, не забувайте, що Quick Sales має **Help** – вбудовану довідкову систему, що завжди може Вам підказати, що варто робити. Тому у випадку будь-яких труднощів у роботі з Quick Sales натискайте клавішу «F1» - і уважно читайте «підказки». Гадаємо, що в Help'і Ви знайдете відповіді на Ваші питання.

1. Запуск Quick Sales

Для того, щоб Ви мали можливість увійти в систему, Ваше прізвище (ім'я) повинно бути занесено в список осіб, допущених до роботи в системі. Роботу із занесення прізвища в список повинен виконати Адміністратор (**див. Робота 1**) при установці системи. Це обов'язкова вимога.

Отже, для запуску системи Quick Sales клацніть мишкою на ярличок  . На екрані з'явиться вікно:



Вхід із систему

Для входу в систему Вам необхідно:

- вибрати своє прізвище в списку, що розкривається,
- якщо пароль поки не заданий, то відразу нажати ОК,
- якщо у Вас є пароль, то ввести пароль і нажати ОК.

Якщо Ви всі ввели коректно, то з'явиться головне вікно системи, що виглядає так:



Ви успішно увійшли в систему й можете починати з нею знайомитись.

Повідомлення при вході в систему

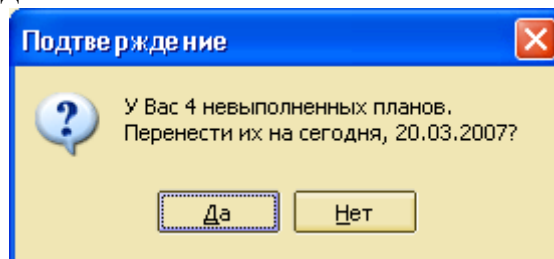
При вході в Quick Sales Ви можете одержувати інформаційні повідомлення двох видів:

- список контактних осіб, у яких сьогодні наступив день народження,
- про невиконані на сьогоднішній день плани.

Для того, щоб при вході в систему одержувати повідомлення про дні народження, необхідно в особистих настройках установити прапорець

☒ Дни рождения контактов

Для того, щоб одержувати повідомлення про невиконані плани, необхідно просто планувати свою роботу (розділ «Модуль Клієнти/Закладки», п. 9. «Клієнти/Закладка «Замітки й Плани»). Нічого додатково робити не потрібно. Система буде відслідковувати Ваші плани і якщо знайде заходи, строк виконання яких минув учора або ще раніше, то виведе вікно із пропозицією перенести їх на сьогодні. Наприклад:

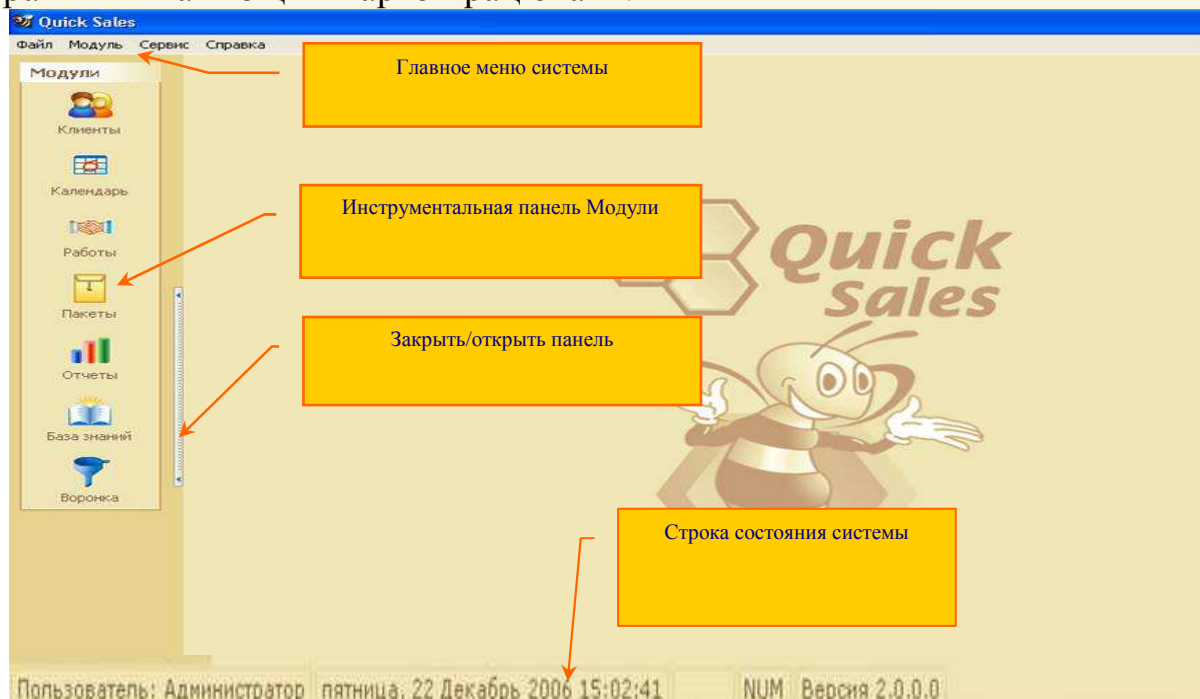


Відповідь на ці повідомлення впливає з логіки Вашої роботи. Хочете перенести заплановані роботи на поточний день, відповідайте «Так», якщо переносити не слід, натискайте кнопку «Ні».

Вихід з Quick Sales

Для виходу із системи скористайтесь пунктом меню «Файл/Вихід» або просто закрийте вікно, нажавши на «хрестик» у правому верхньому куті екрана.

Отже, Ви успішно запустили Quick Sales у роботу. На екрані Вашого монітора з'явилося головне вікно системи. Давайте подивимося, що Ви бачите на екрані і як Вам із цим варто працювати.

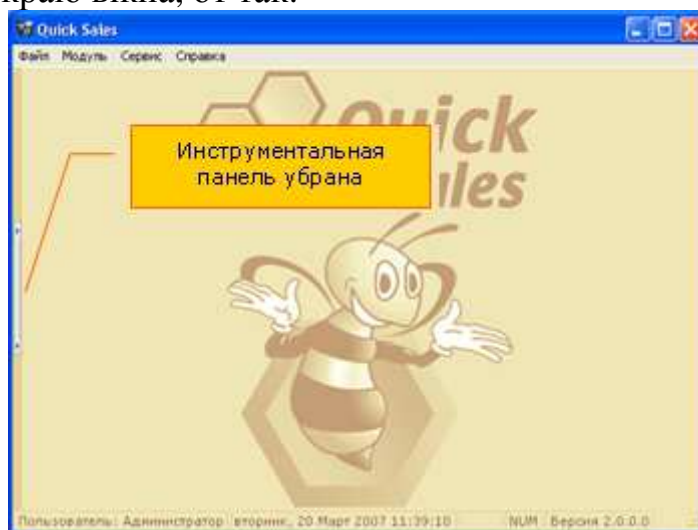


Ліворуч угорі перебуває головне меню системи. Робота з меню сама звичайна - Ви переходите по пунктах меню (стрілками або мишкою) і вибираєте потрібний пункт.

Унизу екрана перебуває рядок стану системи.

Ліворуч перебуває інструментальна панель, на яку винесені найбільш часто використовувані в системі функції (частини системи). В Quick Sales ці частини називаються «**Модулі**». За допомогою інструментальної панелі можна швидко перемикається від одного модуля до іншого.

Забрати інструментальну панель можна, клацнувши мишею по вузькій сірій смужці (див. малюнок нижче). Робочий простір розшириться, а смужка змиститься до лівого краю вікна, от так:



Для того, щоб повернути інструментальну панель, потрібно знову «клацнути» мишею по смужці - і панель знову з'явиться.

2. Призначення пунктів головного меню

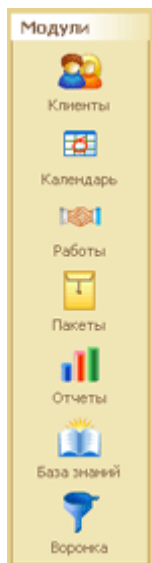
Тепер давайте пройдемося по всіх пунктах головного меню системи.

Нижче в таблиці зазначене призначення кожного пункту меню. Постарайтеся запам'ятати цю інформацію, це дозволить Вам швидко уявити, що ж саме Ви можете одержати від Quick Sales.

Пункт меню	Підпункт меню	Призначення
Файл	Вхід у систему й Вихід із системи	
	Авторизація	Дозволяє увійти в систему під іншим ім'ям.
	Вихід (клавіші Alt+F4)	Вихід із системи.
Модуль	Основні функціональні частини (модулі) системи	
	Клієнти (клавіша F5)	Модуль, призначений для роботи з базою даних клієнтів.
	Календар (клавіша F6)	Допомагає планувати різні заходи.
	Роботи (клавіша F7)	Призначений для перегляду й вибірки робіт із клієнтом.
	Пакети (клавіша F8)	Здійснює формування й відправлення інформаційних матеріалів клієнтам по електронній пошті.
	Звіти (клавіша F9)	Дозволяє формувати звіти в різних розрізах (товари, регіони й т.д.) для аналізу ефективності маркетингових заходів.
	База знань	Призначений для нагромадження в компанії інформації про різні проблеми й способи їхнього рішення, щоб ці знання могли використати інші співробітники.
	Лійка	Дозволяє оцінювати ефективність діяльності співробітників, відділів або компанії в цілому на кожному етапі робіт.
Сервіс	За допомогою цього меню здійснюється доступ до різних сервісних функцій системи Quick Sales	
	Особисті налаштування...	Налаштування для поточного користувача системи.
	Загальні налаштування...	Налаштування всієї системи в цілому. Доступ тільки для Адміністратора.
	Довідники...	Налаштування, зміна довідників системи. Доступ тільки для Адміністратора.

	Користувачі...	Сервісні функції для Адміністратора по додаванню користувачів, налаштуванням прав доступу.
	Імпорт бази QS...	Дозволяє «довантажити» базу даних Quick Sales до уже наявній. Доступ тільки для Адміністратора.
	Інтеграція	Служить для зв'язку системи Quick Sales із системою 1С.
	Додаткові поля компанії...	Дозволяє створювати додаткові текстові поля в картці клієнта. Доступ тільки для Адміністратора.
	Імпорт компаній і контактів...	Додавання в існуючу базу компаній і контактної інформації із зовнішнього файлу.
Довідка	Призначено для одержання довідкової інформації	
	Довідка: Quick Sales	Відкриває структурований файл довідки по роботі із програмою, можна використати клавішу F1.
	Домашня сторінка	Відкриває оглядач Інтернету на офіційній сторінці компанії-розроблювача системи Quick Sales (http://www.crmpartner.ru).
	Запит у службу підтримки	Дозволяє відправити запит по електронній пошті в службу підтримки компанії-розроблювача системи у випадку різних технічних проблем, рішення яких викликає утруднення.
	Про програму	Відкриває інформаційне вікно з координатами компанії-розроблювача системи Quick Sales.


3. Інструментальна панель



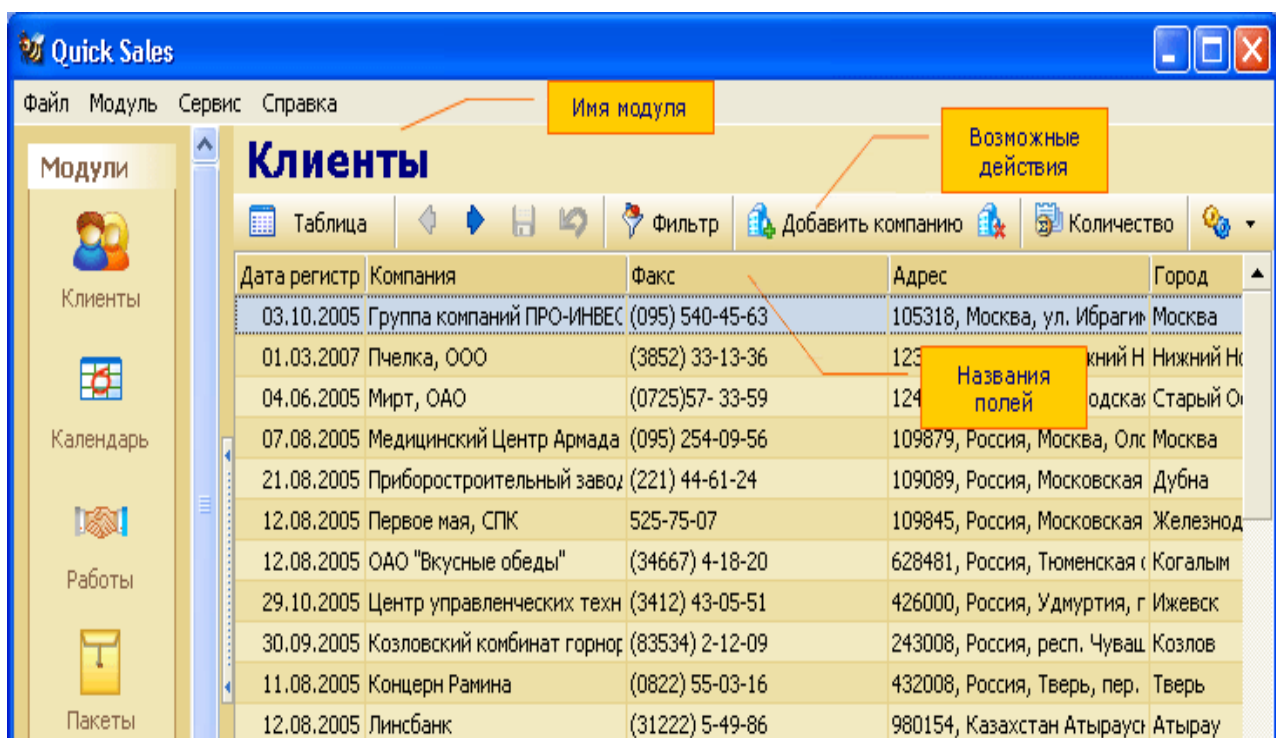
Інструментальна панель повторює підпункти пункту «Модуль» головного меню системи.

Зверніть увагу, що деяких модулів може не бути на Вашій інструментальній панелі (у меню «Модуль» цей підпункт буде ясно-сірим кольором). Що це означає? Це означає, що Адміністратор заборонив Вам доступ до цих модулів..

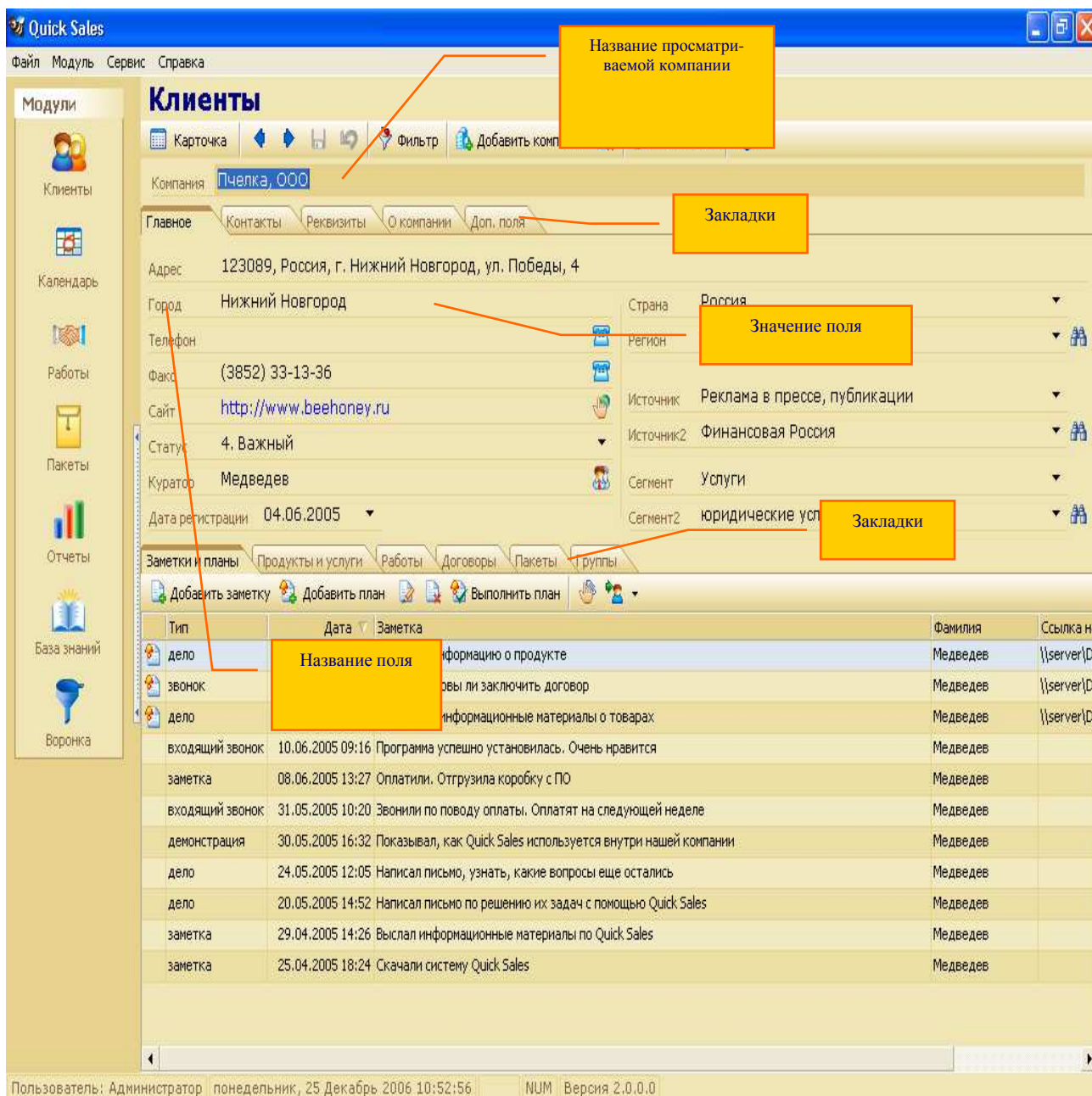
3. Інтерфейс системи

Давайте подивимося на роботу системи на прикладі модуля «Клієнти» (Вибирайте пункт меню «Модуль/Клієнти» або скористайтесь піктограмою  на Інструментальній панелі «Модулі»).

Ви бачите, що інформація з бази даних в Quick Sales видається в табличному виді: на екрані представлений список клієнтів. У верхньому рядку (під ім'ям модуля) розташовуються кнопки, що визначають дії.



Для роботи з конкретним клієнтом (з окремим рядком таблиці) необхідно 2 рази «клацнути» мишкою на обраному рядку й перейти до іншого (більш детального) виду - «Картці компанії». Подивитися уважно на наведений нижче малюнок - це картка умовної компанії «Бджілка, ТОВ».



В «Картці компанії» Ви бачите так називані «закладки». Переходячи від однієї закладки до іншої (для цього необхідно клацнути по закладці мишкою), можна вводити, корегувати або переглядати інформацію.



Увага! Для подальшого розуміння Ви повинні запам'ятати наступні терміни:

- «Закладка»,
- «Поле».
- «Назва (заголовок) поля»,
- «Значение поля».

На прикладі на мал. вище всі ці терміни зазначені.

Аналогічним чином працює й інший основний модуль системи, названий «Работы»:

На екран видається список робіт (таблиця) (робіте подвійного щиглика на певній роботі - переходите до картки компанії й списку робіт).

Ми виділили й коротко розглянули пункти «Клієнти» й «Роботи». Це основні пункти системи. Уміння з ними працювати дозволить Вам зрозуміти й використати всю систему.

4. Як ввести інформацію : Уведення інформації в Quick Sales проста, і заголовки полей найчастіше однозначно визначають, яку інформацію варто ввести. Наприклад, зрозуміло, що в поле «Адреса» необхідно вводити адресу компанії, у поле «Телефон» - телефон і т.п.

До особливостей інтерфейсу Quick Sales варто віднести поля для введення значень, які ніяк не виділяються на загальному тлі. Тому запам'ятайте:



Щоб почати вводити (або корегувати) значення в полі, потрібно «клацнути» по цьому полю мишкою.


Щоб змінити раніше введені значення, варто діяти аналогічно - виділити поле (воно стане більше темним) і змінити дані в полі.

Рухатися по полях введення значень можна за допомогою клавіші **Tab** (прямий порядок руху) або **Shift+Tab** (зворотний).

список, Що Розкривається, для вибору значень у системі Quick Sales теж спочатку не виділяється кольорами й виглядає так:

Якщо клацнути лівою клавішею мишки на  список «розгортається»:




Обране значення списку приймається клавішею **Enter**, скасовується - **Esc**. Для вказівки дат на всіх закладках системи зручно використати «Календар».

Календар розкривається щигликом миші по кнопці  біля поля «Дата». «Пересуватися» по місяцях можна, натискаючи мишкою значки «(», «(». Обрану дату потрібно клацнути мишкою.

Приклад:



Запис введеної інформації виконується в Quick Sales однаково на всіх закладках.

-  - можна в будь-який момент зберегти інформацію,
-  - можна видалити всі зміни, зроблені на всіх полях закладки до натискання кнопки .

5. Загальна схема роботи

Робота в системі Quick Sales досить очевидна. Тому користуйтеся системою відповідно до природного порядку виконання Вашої роботи.

- Ви починаєте роботу з новим клієнтом? Вхід, уведіть інформацію про клієнта, використовуючи модуль «Клієнти».

- Ви ведете роботу із клієнтом - описуйте всі роботи (і їх етапи), які Ви виконали від моменту початку роботи до здійснення (або не здійснення) продажу (модуль «Роботи»).
- У Вас вже нагромадилася база даних клієнтів і проведених з ними робіт – одержуйте різні звіти й проводьте аналіз Вашої роботи (модуль «Звіти»).
- Ви хочете розіслати клієнтам повідомлення по e-mail - скористайтеся модулем «Пакети».

Крім того:

- Коли Ви попрацюєте із системою й захочете поділитися своїми знаннями з Вашими колегами, зверніться до модуля «База знань» і запишіть у базу свої рекомендації або висновки.
- **Якщо Ви керівник** і хочете проаналізувати роботу своїх співробітників, то скористайтеся модулем «Лійка».

Загальний принцип такої: вибирайте пункт меню відповідно до Вашої мети і починайте працювати.

Система побудована так, що якщо Ви будете вдумливо читати подані нею повідомлення й діяти відповідно до отриманого в цій главі інструкціям, то Ви вже зможете використати систему у своїй роботі.

Якщо Ви все зрозуміли й виконали в повному обсязі, то Вам належить далі перейти до виконання завдання й одержати деякий досвід роботи в системі.

Для докладного вивчення зверніться до Керівництва користувача по системі *Quick Sales*

Завдання: Робота в рамках пакета *Quick Sales*

1. Коротко описати у звіті призначення й можливості програми *Quick Sales*.
2. Наповнити своїми даними базу програми: менеджери (2ч), *клієнтами* (3-4ч) і *роботами* за 4 –5 місяці (січень – травень 2008):

- введіть інформацію про кожного клієнта.
- опишіть всі роботи (і їх етапи), які Ви виконали від моменту початку роботи з кожним клієнтом до здійснення (або не здійснення) продажу (модуль «Роботи»).
- Після того, як у Вас вже нагромадилася база даних клієнтів і проведених з ними робіт – одержіть різні звіти й проведіть аналіз Вашої роботи (модуль «Звіти» і Лійка):
 - показати формування кількісних і вартісних звітів і побудувати графіки і діаграми по обсягам продажів за обраними критеріями в потрібному розрізі за певний період, у грн і доларах; звіти сформувати у зведеному й детальному варіанті для наступного аналізу.

Звіти зберегти в Excel

3. Показати ефективність роботи менеджерів по показниках (зі звітів):

показники	Як це здійснюється в Quick Sales?
1 Кількість клієнтів, що перебувають у роботі в цей момент	Модуль «Угоди», запит по статусі угоди «Відкрита» (так по кожному кураторі)
2 Число й структура типів роботи, виконуваних співробітником	Модуль «Клієнти», вкладка «Календар», запит по «типах заміток» і загальній кількості заміток в історії за певний період (аналогічно по кожному кураторі)
3 Прогноз обсягів продажів	Модуль «Угоди», запит по відкритих угодах по даному менеджері або в цілому, суми по графах «Долари, план», «ГРН, план»
4 Розрахунок середньої тривалості угоди	Модуль «Угоди», запит по всім закритим за певний період угодам передається в MS Excel, і розраховується різниця між датою початку й закінчення угод
5 Частка угод, що закінчилися успіхом	Модуль «Угоди», запит по кожному кураторі за певний період, а потім те ж саме, але із вказівкою статусу угоди «Успіх»
6 Аналіз причин відмов	Модуль «Угоди», запит по статусі «Відмова», при необхідності додаткового аналізу – вивантаження в Excel
7 Етапи, на яких менеджери гублять клієнтів	Модуль «Угоди», запит по статусі «Відмова», прапорець «Відображати етапи», при необхідності додаткового аналізу – вивантаження в Excel
8. Динаміка продажів по кожному виді товару або послуги по даному менеджері або в цілому	Модуль «Звіти», при необхідності вибір менеджера або групи менеджерів на вкладці «Обмеження» по категорії «Прізвище»

4. Крім того: зверніться до модуля «База знань» і запишіть у базу свої рекомендації або висновки.
5. Ви керівник і хочете проаналізувати роботу своїх співробітників, то скористайтеся *модулем «Лійка»*.

! По кожному пункту зробити копію екрана програми й вставити у файл зі звітом в WORD е !

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Методичні вказівки для виконання лабораторних робіт по темі «Інформаційні технології управління роботою з клієнтами». *CRM-система Quick Sales Expert: настройка і технологія роботи* з дисциплін «Інформаційні системи і технології на підприємстві», «Інформаційні технології в підприємствах туристської індустрії» (для студентів 4 курсу спец.: 6.050400 - «Туризм і Готельне господарство»)

Укладачі: Анатолій Леонідович Шаповалов
 Микола Васильович Гринчак
 Катерина Володимирівна Кузьмичова

Редактор: М.З. Аляб'єв
Коректор: З.І. Зайцева

План 2008, поз. 177 М

Підп. до друку 10.06.08	Формат 60х84 1/16	Папір офісний.
Друк на ризографі.	Умовн.друк.арк. 1,8	Обл.-вид. арк. 2,2
Замовл. № _____	Тираж 30 экз.	

61002, Харків, ХНАМГ, вул. Революції, 12

Сектор оперативної поліграфії ЦНІТ ХНАМГ
61002, Харків, ХНАМГ, вул. Революції, 12